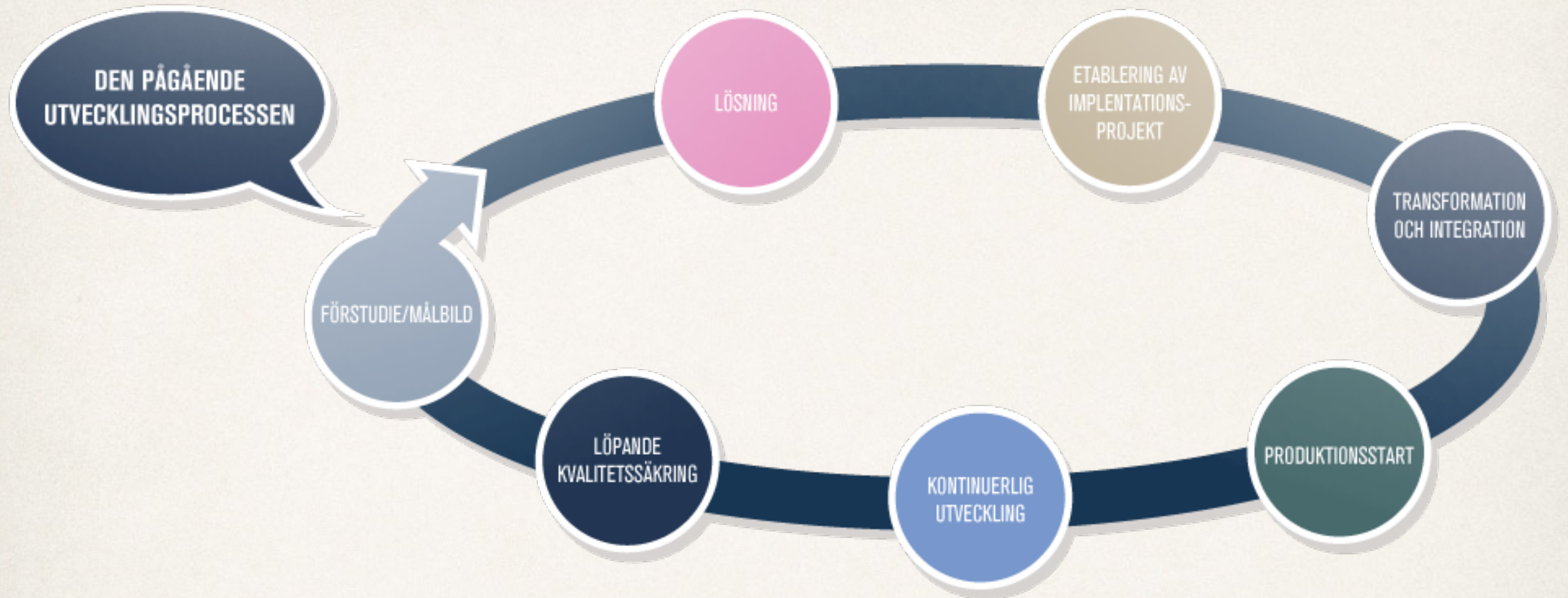




Beställarorganisation och e-tjänster

Gidlund kap 9

Per Flensburg

Introduktion

- ❖ Ännu en artikel om forskning kring systemutveckling av e-tjänster
- ❖ Lätt kamouflerad som beställarkompetens
- ❖ Men fokus är på användbarhet, vilket är bra
- ❖ Däremot inte så mkt på e-tjänster
- ❖ Man betonat hur tekniken mycket lätt tar överhanden
- ❖ Principerna är kända sedan 1970-talet...

Automatisera ärendehantering

- ❖ E-tjänster innebär att medborgaren själv utför en del av ärendehantering.
- ❖ Datorsystem är oöverträffade när det gäller att behandla stora informationsmängder, men de är svåra att förstå och använda
- ❖ Handläggarna förirrar sig i handläggningssystemets många irrgångar och har svårt att se hur många ärenden man har på sitt bord och hur många man avverkat.
- ❖ Systemet styr arbetsflödet

Statistik från Verva

- ❖ 30% av myndigheternas förvaltningsprocesser är automatiserade
- ❖ Detta innebär 89% av alla inkommande ärenden
- ❖ Men endast 21% av myndigheterna följer standarder för god tillgänglighet och hög användbarhet
- ❖ Forskningen kring hur beställarorganisationen säkerställer verksamhetsnytta är synnerligen begränsad

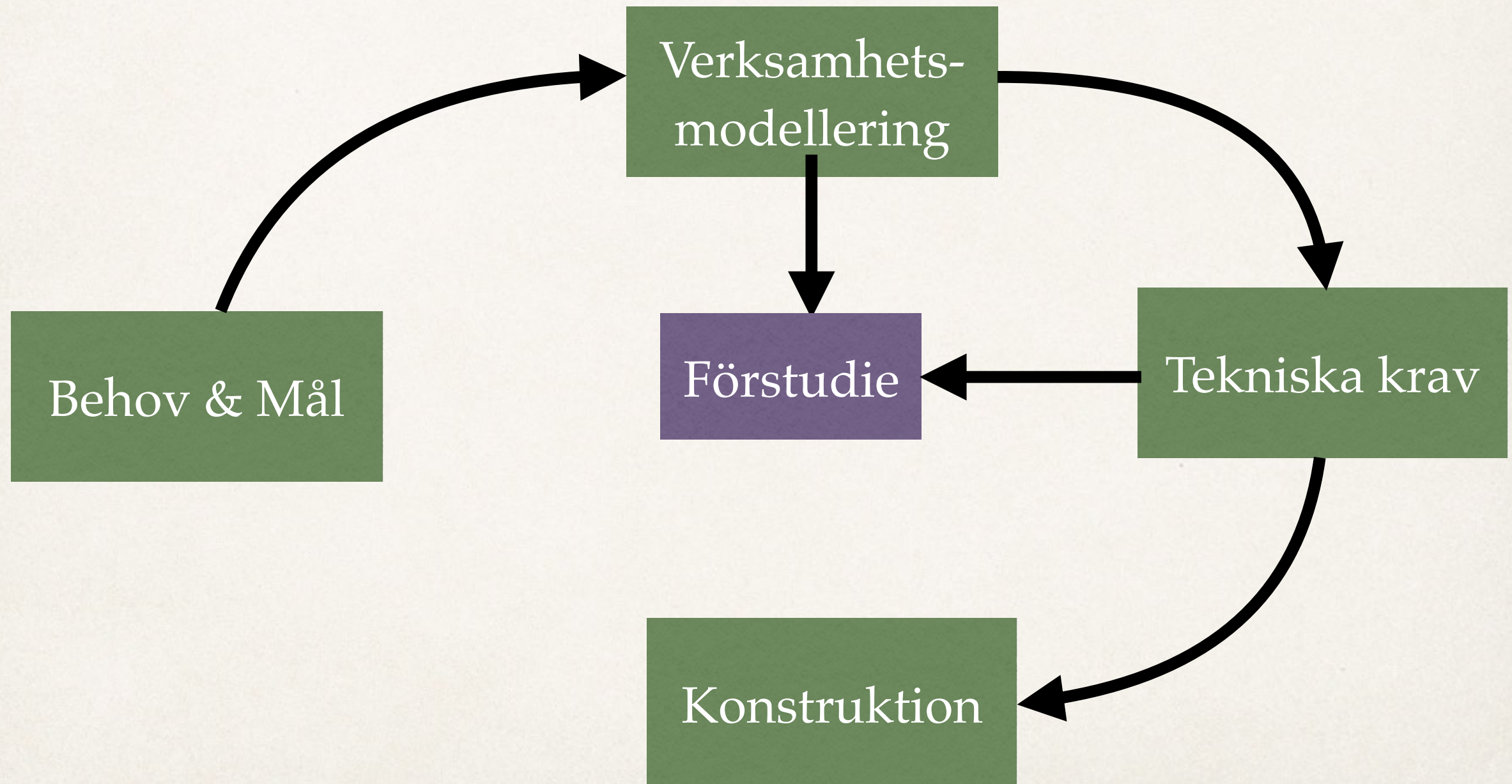
Verksamhetsutveckling vs d:o system

- ❖ **Verksamhetsutveckling:** förändrar (förhoppningsvis till det bättre!) en befintlig verksamhet
- ❖ **Systemutveckling:** Designar och konstruerar ett datasystem som stöder en given verksamhet
- ❖ Systemutveckling borde alltid föregås av verksamhetsutveckling, men dessvärre förekommer alltför ofta att de invecklar verksamheten istället för att utveckla den

Systemutveckling, isolerat

- ❖ Vilken information ska in i systemet?
- ❖ Vilken information ska ut ur systemet?
- ❖ Hur ska in-informationen förvandlas till ut-information?
- ❖ That's all!

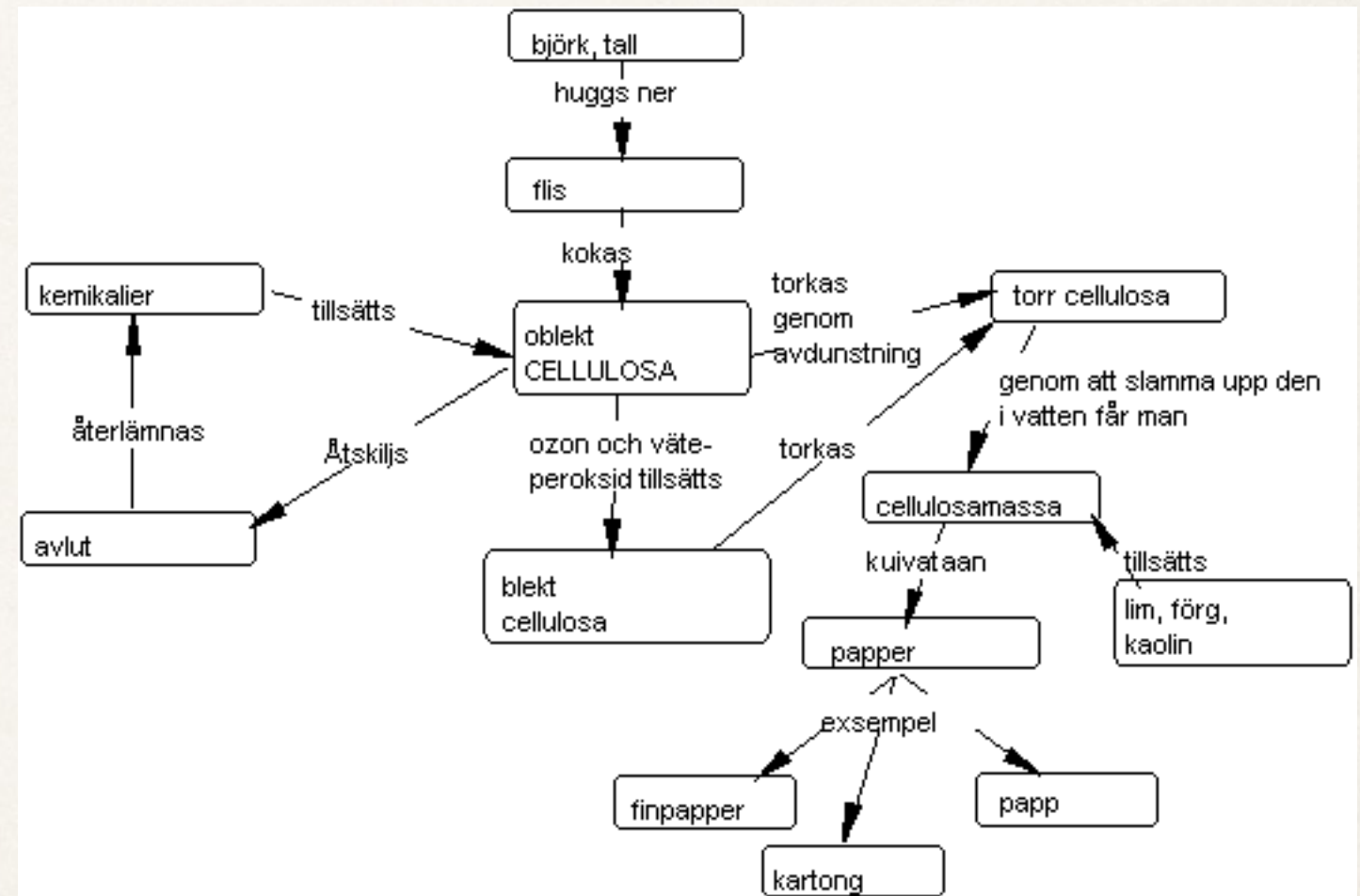
Systemutvecklingsmodell



Verksamhetsmodellering

- ❖ Systemutvecklare gör så generella processer som möjligt
- ❖ Avvikelser undviker man utan modellerar istället en normalprocess
- ❖ Den enskilde tjänstemannens arbete beskrivs inte och därmed blir arbetet och gränsytan mot systemet oklar och diffus.

Olika bilder av arbetet



Överrationalisering

- ❖ Man beskriver en ideal process, men glömmer att ta hänsyn till de okontrollerbara faktorer som alltid finns
- ❖ Om man vid utvecklingen inte har goda kunskaper om hur själva arbetet utförs, så riskerar man att hamna i detta läge.
- ❖ Det är ett välkänt fenomen, det förekom redan på 70-talet, förmodligen ännu tidigare!

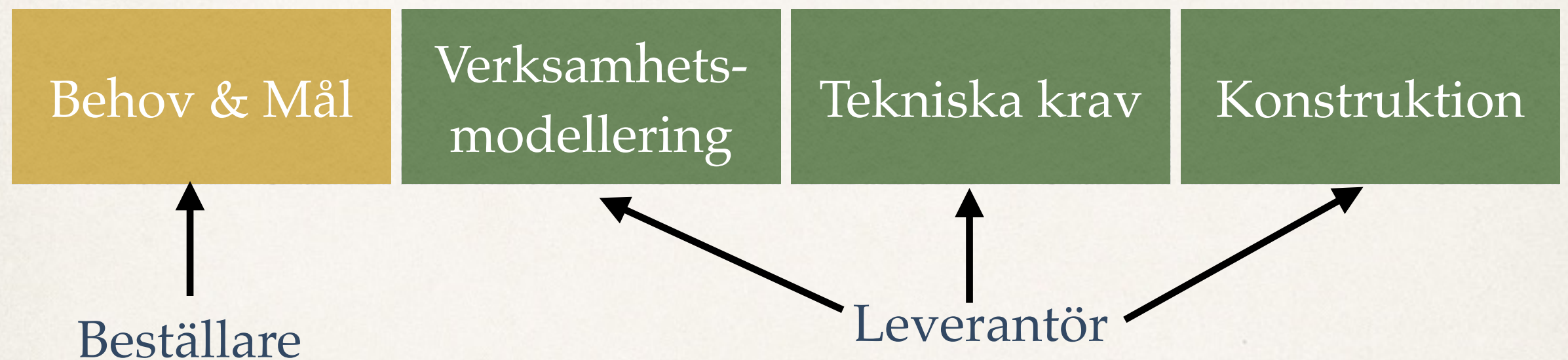
Tekniska krav

- ❖ Man undersöker vilken teknik som behövs för att konstruera ett system som motsvarar den verksamhetsmodell man kommit fram till
- ❖ Risken är att man låter befintliga system styra: "Fungerar det för andra, fungerar det för oss!"

Konstruktion

- ❖ Förstudien ligger till grund för upphandling
- ❖ Intresserade företag kommer med förslag
- ❖ Beställarorganisationen väljer det förslag som uppfyller målen bäst.
- ❖ I regel ser man endast på kostnaden som avgörande faktor.
- ❖ Detta är helt fel!

Vanligt förhållande



Konsekvenser

- ❖ Systemet bygger på leverantörens bild av verksamheten, som har ett tekniskt fokus
- ❖ Förstudien är inte särskilt konkret, men ligger till grund för hela projektet.
- ❖ Det innebär att det blir väldigt dyrt när man göra de ändringar som alltid uppkommer
- ❖ Konkreta användningen beskrivs ö h t inte, utan den enskilde utvecklaren bestämmer det utan att vara medveten om det.

Användbarhet & användarvänlighet

- ❖ Användbarhet innebär den nytta som användaren har av systemet (nyttovärde)
- ❖ Användarvänlighet innebär den lätthet med vilken användaren kan använda systemet
- ❖ Det är två helt skilda företeelser och behöver inte vara korrelerade.
- ❖ Det är endast användaren som kan bestämma nyttovärdet av ett visst system!

Tre kravnivåer

- ❖ Primära krav: Användbarhet
- ❖ Sekundära krav: Användarvänlighet
- ❖ Tertiära krav: Tekniska krav
- ❖ Mätbarheten är omvänt proportionell mot kravnivån!
- ❖ Samma sak gäller för arbetsinsatsen för att ta fram dem
- ❖ Endast användarna kan ge vettiga synpunkter på användbarheten

Användarmedverkansnivåer

- ❖ Användaren får ge synpunkter på olika förslag
- ❖ Användaren får vara med i projektgruppen
- ❖ Användaren får bli projektledare
- ❖ Användaren utvecklar själv systemet
- ❖ De olika nivåerna ställer krav på olika metoder och tekniker
- ❖ Detta var klarlagt redan på 80-talet!

Leverantörens påverkan

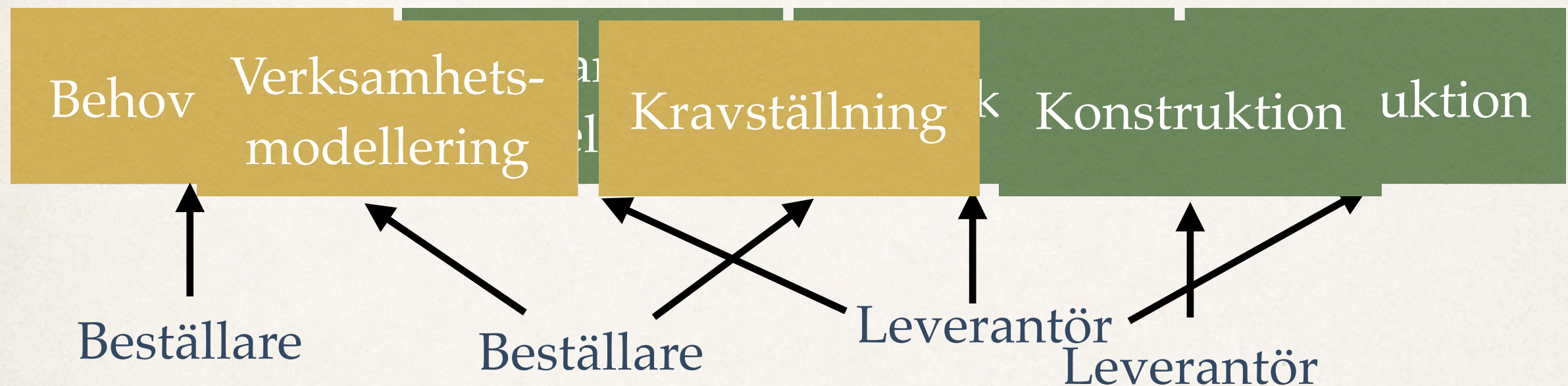
- ❖ Verksamheten har ett situationsspecifikt användbarhetsbegrepp
- ❖ Leverantören har ett generellt och abstrakt användbarhetsbegrepp
- ❖ Metoder och modeller för systemutveckling utgår från en systemarkitektur och utgår från ett idealiserat arbetsflöde, som passar så många som möjligt.
- ❖ Detta skapar en skenbar förståelse grundat på likheter mellan arbetsflödet

Kraven och utvecklingsprocessen

- ❖ Beställarorganisationen vet inte mycket om systemutveckling och därmed får leverantören ett retoriskt och semantiskt övertag
- ❖ De tekniska kraven blir då huvudkrav.
- ❖ Eftersom standardsystemen har färdiga interface som fungerar på andra ställen, så köper man dem också
- ❖ Användbarheten blir liktydig med användarvänlighet och prioriteras helt bort

Bättre förhållande

Från detta



Detta kräver ökad kunskap och ökad aktivitet hos beställaren. Kunskap om verksamhetsutveckling är väsentlig

Att modellera verksamheten

- ❖ Beskriver först hur verksamheten ser ut idag
- ❖ Sedan diskuterar man förändringar, förenklingar och andra förändringar som effektiviserar verksamheten utan att förlora i kvalitet
- ❖ Därefter beskrivs den nya verksamheten
- ❖ Man gör en beräkning av intäkterna i olika termer (kr, medborgarnytta, servicekvalitet etc.)
- ❖ Detta ger en grov nyttokalkyl

Att beskriva verksamheten

- ❖ Man väljer en lämplig och enkel teknik, som inte är så komplicerad att den inte kan användas.
- ❖ För att få en överblick över arbetsflödet kan man upprätta användarprofiler (eller Personas som det också kallas, se fig 9.4 s 204)
- ❖ Med användarprofil och verksamhetsmodelleringen kan man göra prototyper, som är mer eller mindre funktionella, men som används för att testa funktionalitet och nyttovärde av verksamhetsmodellen

Prototyper

- ❖ Horisontell prototyping
- ❖ Vertikal prototyping
- ❖ Utseendeprototyp.
- ❖ Funktionsprototyp
- ❖ Förståelseprototyp
- ❖ Organisationsprototyp

Organisationsprototyp

- ❖ De organisatoriska prototypernas syfte är att demonstrera arbetsorganisationen
- ❖ Ge användarna en möjlighet att visa hur den framtida arbetsorganisationen kan se ut
- ❖ Ett beprövat sätt är att arbeta med väggrafer och andra liknande metoder som t ex rich pictures, mock ups eller flödesplaner.
- ❖ Dessa prototyper kan framställas både manuellt och med hjälp av datoriserade verktyg.

- ❖ Med en verksamhetsmodell, användarprofiler och en organisatorisk prototyp har man underlag för att beräkna om och hur verksamhetsmålen uppfylls
- ❖ Underlaget för att beräkna kostnaderna är däremot inte komplett eftersom det tekniska systemet inte är utvecklat
- ❖ Men däremot kan verksamhetsmålen diskuteras mellan olika intressenter och man får en idé om vad som kan hända om ett tilltänkt system införs
- ❖ Det kan rentav vara så att man lägger ner projektet eller bara ändrar i arbetsflödena.

Förvaltning

- ❖ 80% av de totala kostnaderna för ett system ligger på förvaltning, efter det att det är infört
- ❖ Därför är det otroligt viktigt att man även planerar för en förvaltningsorganisation
- ❖ Denna måste ha goda förbindelser med verksamheten



Fünftio

Nu blir det inte mer
för den här 25-öringen

Per Flensburg